

103-05-01-28-2022

Diciembre 15 de 2022

INFORME AUDITORÍA A LAS PQRS NOVIEMBRE DE 2022

Objetivo:

- Realizar auditoría a las PQRS realizadas por los usuarios de la ESE SAN SEBASTIÁN durante el mes de noviembre de 2022.

DATOS GENERALES:

Dada la importancia que representa las PQRS para el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios, se procedió a realizar auditoría a las manifestaciones presentadas por los usuarios durante el mes de noviembre de 2022, encontrando las siguientes novedades:

- ✓ Quejas por la actitud de algunos profesionales de la medicina al momento de prestar sus servicios. En la observación realizada por parte de la tercera línea de defensa, se evidencia que existe un desconocimiento de la usuaria con relación al SGSSS al pretender que en una sola consulta se le resolviera todas las dolencias relacionadas con su salud; sin embargo, por parte de la administración, se hizo la solicitud a la Agremiación que realiza el proceso de atención en consulta externa, para realizar capacitación al personal en los temas relacionados con la atención del usuario, humanización para prestación de los servicios de salud.
- ✓ Inconformidad por falta de disponibilidad de agenda en el servicio de ecografías. En la revisión realizada, se encontró que a la usuaria se le explican las razones por la cual no es posible realizar todos los estudios el mismo día y se le garantiza la atención asignando cita para la ayuda diagnóstica solicitada.
- ✓ Quejas por el cumplimiento del horario en el servicio de consulta externa. Para este caso, se observó que por parte del líder de talento humano se realizó un llamado de atención al profesional involucrado, considerando que no presentaba antecedentes por incumplimiento por esta causa.
- ✓ Reclamación por la metodología de atención en el servicio de odontología en la Unidad Básica de Atención de Camilo Torres, en donde no se respetaba la hora

asignada. Al revisar el trámite dado a la reclamación, se observó que los profesionales de odontología realizan el llamado teniendo en cuenta la hora asignada; sin embargo, en algunas oportunidades cuando tienen espacio de tiempo, acostumbran a pasar el usuario que esté disponible para la atención.

- ✓ Reclamación por el cumplimiento del horario en el servicio de odontología en la Unidad Básica de Atención Principal. Al observar el trámite emitido por parte de la líder de SIAU, se evidenció la presentación de la disculpa a la usuaria y la notificación al Gremio con el que se tienen contratado el proceso de atención de odontología.
- ✓ Queja relacionada con la actitud de servicio de la persona asignada al proceso de facturación en la UBA principal. Para el caso, se observó la solicitud por parte de la IPS al Gremio para el fortalecimiento del personal con relación a la actitud del personal que presta los servicios de atención a los usuarios.
- ✓ Dos felicitaciones para la colaboradora que presta sus servicios en información, para lo cual se hizo la respectiva notificación a la funcionaria con el objetivo de motivarla por el buen desempeño en las actividades asignadas.

CONCLUSIÓN:

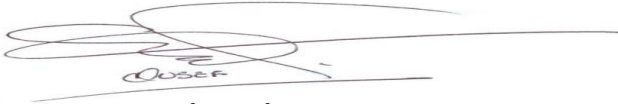
Para resaltar el mejoramiento en el proceso de asignación de citas, producto de las diferentes opciones que se han implementado en beneficio de los usuarios, facilitando el acceso a los servicios de salud habilitados por la ESE San Sebastián. Persiste la debilidad con relación a la actitud del personal que colabora con el desarrollo de las actividades definidas en los procesos y falta de cumplimiento de los horarios asignados para la atención de los usuarios por parte de algunos colaboradores.

La administración ha venido realizando actividades lideradas por parte de Talento Humano para el mejoramiento de la actitud del personal, la empatía para la atención con el fin de llegar a la prestación de los servicios con calidad y humanización.

RECOMENDACIONES:

- ✓ Realizar capacitación a los usuarios sobre el sistema general de seguridad social, deberes y derechos.
- ✓ Notificar al personal sobre la importancia de cumplir con el horario establecido para la atención de los servicios ofertados.

- ✓ Continuar con la capacitación para el personal sobre importancia de prestar servicios con calidad y humanización.



DUBER JULIÁN SÁNCHEZ
Contratista Control Interno



NATALI BAUTISTA CASTILLO
Líder GAU